

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นพื้นฐานสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานในส่วนต่างๆขององค์การ มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และมีผลต่อการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์การ (McDemott, Laschinger and Shamian, 1996) เนื่องจากบุคคลที่เข้ามาทำงานในองค์การ ย่อมคาดหวังสิ่งต่างๆจากองค์การที่ทำให้ตนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพนักงานจึงเป็นเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อทัศนคติ ความรู้สึก รวมถึงพฤติกรรมในการทำงาน โดยหากบุคคลรับรู้ว่าการให้การสนับสนุนด้วยการให้อำนาจและโอกาส ทำให้บุคคลได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มศักยภาพในการทำงาน ส่งผลให้บุคคลนั้นรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตน ความรู้สึกมีส่วนร่วมในการบริหาร และมีแรงจูงใจในการทำงาน (ยุพาพร ตริณรัักษ์, 2544) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมและทัศนคติที่ดีในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่หากรับรู้ว่าการไม่ให้การเสริมสร้างพลังอำนาจดังกล่าวอย่างเหมาะสม จะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนเกิดพฤติกรรมเชิงลบในการทำงาน และส่งผลเสียต่อองค์การด้วย (Casier, 2000 quoted in Decicco et al., 2006)

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมงานวิจัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศเกี่ยวกับการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน พบว่า ในประเทศไทยมีการศึกษาเรื่องการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับตัวแปรบางตัว เช่น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจในงาน (นฤมล บุญสุด, 2544) การศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับผลการปฏิบัติงาน (อุไรพร จันทะอุมเฒ่า, 2547) และการศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์การ (ภัทรวรุฑ สิทธิศาสตร์, 2547) ส่วนงานวิจัยในต่างประเทศ พบว่ามีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับตัวแปรอื่นๆ โดยตัวแปรหนึ่งที่นักวิจัยต่างประเทศได้นำมาศึกษา คือ ความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน รวมถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นกันดังที่ สเตียร์ (Steer, 1977) กล่าวไว้ว่าพนักงานที่มี

ความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มความสามารถมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่ำอีกทั้งความผูกพันต่อองค์กรยังสามารถทำนายอัตราการลาออกของพนักงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มผลผลิต คุณภาพ และผลการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร (Northcraft and Neale, 2003)

นอกจากนี้ งานวิจัยของต่างประเทศยังพบว่า การรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นตัวแปรที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เช่น หากพนักงานได้รับโอกาสในการตัดสินใจในงานด้วยตนเอง มีโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน และได้รับทรัพยากรบุคคลและงบประมาณอย่างเพียงพอ จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกทางบวกกับองค์กร (Kuokkanen et al., 2003) ซึ่งการที่บุคคลรู้สึกทางบวกกับองค์กรสูง จะส่งผลให้มีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรสูง และบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะผลักดันให้บุคคลประสบความสำเร็จในงาน ซึ่งนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร (Kanter, 1977)

จากการที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้า และรวบรวมงานวิจัยภายในประเทศ พบว่า มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรหลายงานวิจัย แต่เป็นการศึกษาความผูกพันในองค์กรในภาพรวมเท่านั้น ไม่แบ่งเป็นด้านย่อย เช่น งานวิจัยของวิไลวรรณ แพรกสงฆ์ (2542) ที่ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน การรับรู้ความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ งานวิจัยของต่างประเทศมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมและในด้านย่อยอย่างกว้างขวาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรในบริบทขององค์กรในประเทศไทยว่าในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะได้ผลการวิจัยที่แตกต่างไปจากของต่างประเทศหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำไปเป็นข้อมูลอ้างอิงในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ในอนาคต รวมถึงเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานภายในองค์กรที่ศึกษา เพื่อเพิ่มระดับการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

องค์กรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาคือ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรที่ผลิตปูนซีเมนต์เป็นอันดับ 2 ของประเทศ และดำเนินการมาทั้งสิ้น 33 ปี โดยมีผลประกอบการที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในปัจจุบันบริษัทฯ ได้การรับรองคุณภาพมาตรฐานทั้งสินค้าและการบริหารจัดการ มีการรณรงค์ด้านความปลอดภัย และมอบสวัสดิการที่ดีแก่พนักงาน ซึ่งหากมองในภาพรวมแล้วพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้น่าจะมีสุขกาย สุขใจใน

การทำงาน แต่สถิติการลาออกของพนักงานในองค์กรที่เพิ่มขึ้นในแต่ละเดือน โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นกลุ่มที่มีสถิติการลาออกมากที่สุด ทำให้เกิดความสูญเสียให้กับองค์กรมาก โดยเฉพาะฝ่ายบุคคลต้องเสียเวลาในการคัดเลือกพนักงานใหม่ เสียเวลาในการสอนงาน เสียค่าใช้จ่ายในการลงโฆษณารับสมัครงาน เป็นต้น

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับ การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ และหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมและในด้านย่อย รวมถึงสร้างสมการเพื่อใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นตัวแปรที่ใช้ในการทำนาย ทั้งนี้การศึกษาองค์ประกอบการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แยกศึกษาออกเป็น 6 ด้านตามแนวคิดของแคนเตอร์ (Kanter, 1977) ได้แก่ ด้านการได้รับความช่วยเหลือสนับสนุน ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร ด้านการได้รับทรัพยากร ด้านการได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถ และทักษะ ด้านการได้รางวัลและการจดจำความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่วนความผูกพันต่อองค์กรศึกษาตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990) โดยแบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลให้องค์กรที่ศึกษานำผลการวิจัยไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการในการบริหารงาน รวมถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรในระยะยาว ตลอดจนนำไปใช้อ้างอิงในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

#### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพนักงานปฏิบัติการในภาพรวมและ ด้านต่างๆ ประกอบด้วยด้านการได้รับความช่วยเหลือสนับสนุน ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร ด้านการได้รับทรัพยากร ด้านการได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถและทักษะ และด้านการได้รางวัลและการจดจำในความสามารถ
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการในภาพรวมและในด้านต่างๆ ประกอบด้วยด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมและในด้านย่อย

4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การจากการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านต่างๆ

#### ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ปูนซีเมนต์ นครหลวง จำกัด (มหาชน) โรงงานสระบุรี รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,125 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่

2.1.1. การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุน

2.1.2. การได้รับข้อมูลข่าวสาร

2.1.3. การได้รับทรัพยากร

2.1.4. การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2.1.5. การได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถและทักษะ

2.1.6. การได้รางวัลและการจดจำในความสามารถ

โดยในการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แปลและปรับปรุงจากงานวิจัยของ Kanter (1977)

2.2 ความผูกพันต่อองค์การ ในการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.2.1. ความผูกพันด้านจิตใจ

2.2.2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ

2.2.3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

โดยในการวิจัยนี้ ใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การปรับปรุง และเพิ่มเติมจากงานวิจัยของ ประธีร์ ธีรฐิตยางกูร (2549)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพนักงานปฏิบัติการ
2. ทำให้ทราบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการ
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมและในด้านย่อย
4. สามารถนำคะแนนการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในด้านต่างๆไปใช้ในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร
5. นำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการเพื่อเพิ่มระดับการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรอันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน

### นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานประจำของบริษัท ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานประจำ และผู้ชำนาญการประจำฝ่ายงานต่างๆ

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน (Work Empowerment) หมายถึง การได้รับการส่งเสริมสภาพแวดล้อมเพื่อเอื้อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร โดยการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่

1. การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้การยอมรับในความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานได้กระทำ ทั้งที่ประสบความสำเร็จ หรือเกิดข้อผิดพลาดขึ้น และลักษณะของการสนับสนุนช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานจะเป็นไปในลักษณะของการให้อิสระแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจ มีการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการทำงาน ส่งเสริมให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม
2. การได้รับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอันจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับรู้นั้นก่อให้เกิดความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เป็นสิ่งจำเป็นต่อการตัดสินใจ และเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน
3. การได้รับทรัพยากร หมายถึง การได้รับงบประมาณสนับสนุน การได้รับวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็น และเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน มีบุคลากรในการทำงาน เพียงพอ มีการกำหนดขอบเขต และระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

4. การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่ผู้บริหาร ส่งเสริมหรือให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่แก่พนักงาน มีโอกาสเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสเลือกปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ตนชอบหรือมีความถนัดในงาน ท้าทายความสามารถของพนักงาน

5. การได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถและทักษะ หมายถึง การที่ผู้บริหารให้โอกาสพนักงานได้เข้าร่วมประชุมวิชาการ ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน หรือส่งเสริมการศึกษาต่อในระดับสูง เพื่อเพิ่มพูนความสามารถ และทักษะ รวมถึงการมีโอกาสฝึกปฏิบัติ และเรียนรู้งานที่ซับซ้อนมากขึ้น

6. การได้รับรางวัลและการจดจำในความสามารถ หมายถึง การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่พนักงานที่มีความประพฤติดี หรือมีการปฏิบัติงานดีเด่น โดยการให้รางวัล ให้คำยกย่อง ชมเชย ประกาศเกียรติคุณและยอมรับในความสามารถ การแสดงความยินดีแก่พนักงานเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ โดยมีการกระทำอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการพิจารณาค่าตอบแทน แก่สมาชิกอย่างเหมาะสม

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่พนักงานแต่ละคนแสดงออกต่อองค์กรที่ตนเองอยู่ โดยยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจและมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนอยู่และต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

1. ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในแง่ของการรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกในองค์กร ต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร และเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรอย่างแนบแน่น

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อองค์กรที่เกิดจากการที่องค์กรจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์กรของพนักงาน เป็นความรู้สึกที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่พนักงานจะต้องสูญเสีย หากต้องออกจากองค์กรไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร ที่ต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กรตลอดไป เป็นความถูกต้องทางศีลธรรม และสมควรที่จะกระทำต่อองค์กร